

муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад № 75 комбинированного вида»

Юридический адрес: 660055, г. Красноярск, пр. Metallургов, 9 «Б».
Фактический адрес: 660055, г. Красноярск, пр. Metallургов, 9 «Б»,
660111, г. Красноярск, ул. Тельмана, 286,
т.т: 224-60-75, 224-01-41

Принято:
на общем собрании
трудоого коллектива
Протокол № 2 от 01.07.2022 г.



Утверждаю:
Заведующий МАДОУ № 75
О.С. Хамицевич
Приказ № 150/4-п от 01.07.2022 г.

Рассмотрено на заседании ОБЩЕГО РОДИТЕЛЬСКОГО КОМИТЕТА
ПРОТОКОЛ № 2 от 01.07.2022 г.

**РЕГЛАМЕНТ
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СОТРУДНИКОВ МУНИЦИПАЛЬНОГО
АВТОНОМНОГО ДОШКОЛЬНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ «ДЕТСКИЙ САД № 75 КОМБИНИРОВАННОГО ВИДА»
ПРИ РАБОТЕ С ПИСЬМЕННЫМИ
ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИЙ**

I. Общие положения.

1.1. Регламент взаимодействия сотрудников муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 75 комбинированного вида» (далее - МАДОУ) разработан в целях повышения эффективности работы с письменными обращениями граждан и организаций (далее - Регламент) на основании Федерального закона от 27.11.2017 № 355-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Сотрудники МАДОУ несут дисциплинарную и иную установленную законодательством РФ ответственность за несоблюдение требований настоящего Регламента.

II. Порядок взаимодействия сотрудников МАДОУ при работе с письменными обращениями граждан и организаций.

2.1. Рассмотрение письменных обращений граждан и организаций (далее - обращения) включает в себя:

рассмотрение обращений заведующим, заместителями заведующего и выдачу указаний сотрудникам МАДОУ по их исполнению в форме резолюции (далее - исполнителю);

проведение исполнителем необходимой работы по рассмотрению обращений (направление запросов, получение информации);

подготовку ответа и направление его заявителю.

2.2. Если поручение дается двум и более исполнителям, ответственным является лицо, указанное в резолюции первым, остальные – соисполнители.

Ответственному исполнителю передается оригинал резолюции и подлинник обращения. Соисполнители получают копии резолюции.

2.3. Обращение, направленное сотруднику не по принадлежности, подлежит возврату для его переадресации.

2.4. Обращение, поступившее в МАДОУ не по его компетенции и подлежащее рассмотрению в другом органе города, направляется в течение 7 дней с даты регистрации в тот орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов. Заявителю направляется уведомление о переадресации его обращения.

2.5. Срок рассмотрения обращений граждан составляет 30 дней с даты регистрации обращения.

Индивидуальные сроки рассмотрения обращений устанавливаются заведующим МАДОУ.

2.6. При необходимости дополнительной проверки сведений, изложенных в обращении, а также при направлении запросов о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, срок может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

Продление срока рассмотрения обращения оформляется в виде служебной записки на имя заведующего МАДОУ, с обоснованием причин продления. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется исполнителем гражданину и, при необходимости, в орган, который запрашивает информацию о результатах рассмотрения данного обращения.

2.8. Заведующим МАДОУ и его заместителями накладываются следующие резолюции (далее - авторы резолюции):

«Прошу подготовить ответ заявителю». В этом случае осуществляется подготовка проекта ответа заявителю за подписью автора резолюции и его передача на подпись заведующему не позднее чем за 5 рабочих дней до окончания срока рассмотрения обращения.

«Направить ответ заявителю». В этом случае осуществляется подготовка ответа заявителю за подписью исполнителя, которому поручено рассмотрение данного обращения и заведующего МАДОУ. Ответ регистрируется в книге исходящих документов. На следующий рабочий день после регистрации ответа и направления его заявителю весь пакет документов передается заведующему МАДОУ для снятия обращения с контроля.

«Прошу подойти. Направить ответ заявителю», «Подойдите», «Прошу переговорить», «Прошу прокомментировать». В этом случае исполнителю необходимо встретиться с автором резолюции, подготовить и направить ответ заявителю, сделать отметку о встрече с автором резолюции и на следующий рабочий день после направления ответа передать весь пакет документов заведующему для снятия с контроля.

2.9. Обращение считается исполненным и снимается с контроля, если рассмотрены все вопросы, изложенные в обращении, приняты необходимые меры и направлен ответ всем заинтересованным органам и лицам.

Промежуточный ответ, как и запрос по исполняемому обращению, не является основанием для снятия документа с контроля и признания его исполненным.

В случае отказа в удовлетворении обращения заявителю разъясняется порядок обжалования принятого решения.

2.11. Обращения, связанные с предоставлением муниципальной услуги, рассматриваются в порядке, предусмотренном регламентом предоставления муниципальной услуги.

2.12. Многократные обращения гражданина, переписка с которым по конкретным вопросам прекращена, списываются в архив заведующим, принявшим решение о прекращении переписки (на основании служебной записки исполнителя), без уведомления их автора.

2.13. Отметка об исполнении обращения устанавливается исполнителем.

Зарегистрированные и исполненные обращения граждан хранятся в МАДОУ на бумажном носителе.

2.14. Подлинники обращений, внутренние документы с оригинальной подписью должностного лица, запросы, относящиеся к рассмотрению обращений, ответы заявителям подлежат передаче заведующему МАДОУ в течение 2 дней после их фактического исполнения.

2.15. Ответ на обращение, поступившее в МАДОУ или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа только по адресу электронной почты, указанному в обращении, а гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы только в электронной форме.

2.16. Ответ на обращение не дается в случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

2.17. Ответ на обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, может быть размещен на официальном сайте МАДОУ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт).

2.18. В случае поступления в МАДОУ или должностному лицу обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.19. Закреплено право гражданина получить ответ, размещенный на официальном сайте органа местного самоуправления, в письменной форме по его просьбе.